

**PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN SMS BANKING
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MODERATING (STUDI PADA NASABAH
BANK JATIM CABANG KEDIRI)**



Oleh:

DIANING SUBERDINI

NPM: 10.2.02.04427

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2013

**PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN SMS BANKING
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MODERATING (STUDI PADA NASABAH
BANK JATIM CABANG KEDIRI)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

OLEH:

DIANING SUBERDINI

NPM: 10.2.02.04427

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA**

2013

**PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN SMS BANKING TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
MODERATING (STUDI PADA NASABAH
BANK JATIM CABANG KEDIRI)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DIANING SUBERDINI

NPM : 10.2.02.04427

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 16 November 2013**

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dra. Ec. Sri Utiyati., M.M.

**Anggota : 1. Rahayu, S.E., M.Si.
2. Drs. Soebari Martoatmodjo., M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Manajemen

Oleh:

**Dosen Pembimbing
Manajemen**

Ketua Program Studi

Rahayu, S.E., M.Si.

Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA

Dr.Akmad Riduwan,S.E., M.S.A., Ak.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **DIANING SUBERDINI**

NPM : 10.2.02.04427

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN SMS BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI PADA NASABAH BANK JATIM CABANG KEDIRI).

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal2013, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya,
Yang membuat pernyataan

Dianing Suberdini

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dianing Suberdini
NPM : 10.2.02.04427
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal lahir : Surabaya, 27 Januari 1988
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak yang ke : 2/3
Alamat Rumah : Jl. Siwalan kerto Timur I/ 181,Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sri Subertina
Alamat Rumah / Telepon : Jl. Siwalan kerto Timur I/ 181,Surabaya
Alamat Kantor / Telepon : -
Pekerjaan / Jabatan : Wirausaha

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Siwalan kerto III di Surabaya Tahun 2000
2. Tamat SLTP Negeri 13 di Surabaya Tahun 2003
3. Tamat SMA Negeri 16 di Surabaya Tahun 2006
4. Pendidikan Tinggi

Nama Pendidikan Tinggi	Tempat	Semester	Tahun	Ket.
D-3 UNAIR	Surabaya	I-VII	2006–2010	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2010 -2013	PT Rasa Sayang Inti	Staff	Staf Audit

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh nama

Dianing Suberdini

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Layanan SMS Banking Terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Nasabah Bank Jatim Cabang Kediri)”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Semoga dapat bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi yang membutuhkan dari pihak yang terkait dengan penelitian ini.

Keberhasilan serta terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, bimbingan dan saran dari semua pihak. Penulis dengan segala kerendahan hati dan tulus ikhlas dalam kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E, M.S.A., Ak. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniarti Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Rahayu, S.E., M.Si, Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pengarahan, ide, serta bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Buat orangtuaku, serta kakakku yang telah memberikan dukungan moril dan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Teman – teman seangkatan tahun 2010 yang telah sama – sama menempuh perjuangan kuliah di STIESIA. Serta teman di luar kampus dan teman – teman lain yang belum disebutkan.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari banyak hal yang masih belum sempurna oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik serta saran demi kesempurnaan skripsi yang peneliti buat.

Sebagai akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya sendiri khususnya dan pembaca umumnya.

Surabaya, November 2013

DIANING SUBERDINI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6

BAB 2 TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Teoretis	8
2.1.1 Bank	8
1. Pengertian Bank	8
2. Fungsi Bank	10
3. Pengertian Electronic Banking	10
4. Layanan SMS Banking	11
2.1.2 Loyalitas Nasabah	17
2.1.3 Teori Kepuasan	20
1. Pengertian Konsumen	20
2. Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
3. Strategi Kepuasan Konsumen	24
4. Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
2.2 Rerangka Pemikiran	30
2.4 Perumusan Hipotesis	30

BAB 3 METODA PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek)	
Penelitian	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	34
3.5 Teknik Analisis Data	36

1.	Mode	
rator Regression Analysis (MRA)		36
2.	Uji	
Asumsi Klasik.....		37
3.	Uji	
Validitas		38
4.	Uji	
Reabilitas		38
5.	Uji t	
.....		39
6.	Uji F	
.....		39

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian		41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan		41
4.1.2 Struktur Organisasi		42
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....		49
4.1.4 Layanan SMS Banking Bank Jatim		50
4.2 Pembahasan.....		59
4.2.1 Karakteristik Responden		61
4.3 Analisis Hasil Penelitian		61
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas		61

4.3.2 Analisis Hasil Penelitian.....	63
4.3.3 Pengujian Hipotesis	68
4.3.4 Interpretasi Hasil Penelitian	71
BAB 5 PENUTUP	66
5.1 Simpulan	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4. Hasil Uji Validitas.....	62
5. Hasil Uji Reliabilitas	63
6. Hasil Analisa Pengaruh Persepsi Pengguna SMS Banking	64
7. Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi	66



DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi	43
2. Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 variabel X_1	69
3. Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 variabel X_2	70



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Karakteristik Responden
3. Rekapitulasi Jawaban Responden
4. Output Uji Validitas dan Realibilitas Variabel *Brand Strategy*
5. Output Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Keputusan Pembelian
6. Output Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Informasi
7. Output *Moderated Regression Analysis*(MRA)
8. Frequency Table

